



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL MÉTODO GETTING THINGS DONE PARA
MEJORAR LA GESTIÓN DE TIEMPO EN EL ÁREA
DE ABASTECIMIENTO DE LA UGEL – PATAZ -
2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Kelly Marlith Flores Escudero

Bach. Mirian Noemi Vega Burgos

Asesor:

Mg. Roger Hurtado Rojas

Trujillo - Perú

2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
INDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
Capítulo 1 INTRODUCCION	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	12
1.3. JUSTIFICACIÓN	12
1.4. LIMITACIONES	13
1.5. OBJETIVOS	13
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	13
1.5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	13
Capítulo 2 MARCO TEORICO	14
2.1. ANTECEDENTES	14
2.2. BASES TEORICAS	17
A. Gestión del tiempo	17
B. Getting Things Done (GTD)	25
C. MARCO LEGAL	33
2.3. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS	34
Capítulo 3 METODOLOGÍA	35
3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	35
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.3. UNIDAD DE ESTUDIO	36
3.4. POBLACIÓN	36
3.5. MUESTRA	36
3.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS	36
3.7. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS	37
Capítulo 4 RESULTADOS	38
4.1. Etapa I: CORTO PLAZO	38
4.2 Etapa II: MEDIANO PLAZO / PERSPECTIVA	44
4.3 Etapa III: LARGO PLAZO PROPONER CONTROLES Y EVALUACIONES	74
4.4 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.....	77

Capítulo 5 DISCUSIÓN	92
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES	94
REFERENCIAS.....	95
ANEXOS	98
ANEXO N° 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	98
ANEXO N° 2. CUADRO DE VERIFICACIÓN DE TAREAS DIARIAS	101
ANEXO N° 3. CUADRO DE VERIFICACIÓN DE REVISIONES	102
ANEXO N° 4. FICHA DE TIEMPOS – Proceso General.....	103
ANEXO N° 5. FICHA DE TIEMPOS – Proceso de abastecimiento de materiales educativos	105
ANEXO N° 6. FICHA DE TIEMPOS - Proceso de abastecimiento de materiales de oficina.....	107
ANEXO N° 7. FICHA DE TIEMPOS – Proceso de pago de servicios	108
ANEXO N° 8. PANEL FOTOGRAFICO.....	109
ANEXO N° 9. FORMATO DE GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDO AL JEFE DE ABASTECIMIENTO	113

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Metodología de Gestión del Tiempo	22
Figura 2: Las 8 herramientas de Lean Manufacturing.....	23
Figura 3: Metodología de GTD.....	29
Figura 4: Proceso de la etapa procesar	30
Figura 5: Beneficios laborales del trabajador CAS	33
Figura 6: cuadro de Operacionalización de la variable dependiente	35
Figura 7: Metodología	38
Figura 8: Proceso general del área de Abastecimiento	39
Figura 9: Proceso general del área de abastecimiento.....	41
Figura 10: Como debería ser el proceso general de abastecimiento	42
Figura 11: Determinación de tiempos del proceso general de abastecimientos	43
Figura 12: Determinación de acciones del proceso general de abastecimiento	44
Figura 13: Acciones del proceso general de abastecimiento	45
Figura 14: Proceso de abastecimiento de materiales educativos.....	47
Figura 15: Proceso de abastecimiento de materiales educativos.....	49
Figura 16: como debería de ser el proceso de abastecimiento de materiales educativos	50
Figura 17: Determinación de tiempos del proceso de abastecimiento to de materiales educativos	52
Figura 18: Determinación de acciones del proceso de abastecimiento de materiales educativos	53
Figura 19: Acciones del proceso de abastecimiento de materiales educativos	54
Figura 20: Responsables del proceso de abastecimiento de materiales educativos	55
Figura 21: Proceso de abastecimiento a las áreas de la UGEL	58
Figura 22: Proceso de abastecimiento a las áreas de la UGEL	60
Figura 23: como debería de ser el proceso de abastecimiento a las áreas de la UGEL.....	61
Figura 24: Determinación de los tiempos del proceso de abastecimiento de materiales a las áreas de la UGEL	62
Figura 25: Determinación de acciones del proceso de abastecimiento de materiales a las áreas	63
Figura 26: Acciones del proceso de abastecimiento de materiales a las áreas	64
Figura 27: Responsables del proceso de abastecimiento de materiales de las áreas de la UGEL	65
Figura 28: Proceso de pago de servicios	67
Figura 29: Proceso de pago de servicios	68
Figura 30: como debe de ser el proceso de pago de servicios	69
Figura 31: determinación de tiempos del proceso de pago de servicios	70
Figura 32: Determinación de acciones del proceso de pago de servicios.....	71
Figura 33: Acciones del pago de servicios.....	71
Figura 34: Responsables del proceso de pago de servicios	71
Figura 35: Responsables del proceso general de abastecimiento	72
Figura 36: Cuadro de pendientes.....	74
Figura 37: Cuadro de verificación	75

Figura 38: Cuadro de verificación de revisiones	76
Figura 39: Estimación de tiempos del proceso general de abastecimiento.....	78
Figura 40: Determinación de tiempos del proceso general de abastecimiento con sub procesos	79
Figura 41: Determinación de tiempos del proceso general de abastecimiento sin sub procesos	80
Figura 42: Interpretación	81
Figura 43: Determinación de tiempos del proceso de abastecimiento de materiales educativos	83
Figura 44: Determinación de tiempos del proceso de abastecimiento de materiales educativos	84
Figura 45: Interpretación	85
Figura 46: Determinación de tiempos del proceso de abastecimiento de materiales de oficina	87
Figura 47: Determinación de tiempos del proceso de abastecimiento de materiales educativos	88
Figura 48: Interpretación	89
Figura 49: Determinación de tiempo del proceso de pago de servicios	90
Figura 50: Determinación de tiempo del proceso de pago de servicios	91
Figura 51: Interpretación	91

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar si la propuesta del método Getting Things Done mejorará la Gestión de Tiempo en el área de abastecimiento de la UGEL-PATAZ, 2018. Para ello, se ha trabajado con cuatro procesos constituidos por el Proceso General de abastecimiento, Proceso de abastecimiento de materiales educativos, Proceso de abastecimiento de materiales de oficina, y Proceso de pago de servicios, estos aplicados a trabajadores del área de abastecimiento. Empleando el método Getting Things Done va permitir aumentar la efectividad en los trabajadores y reducir los cuellos de botellas, facilitando la coordinación entre los miembros del área, permitiendo auto organizarse y sobre todo mantener a un trabajador con un alto nivel de rendimiento laboral.

En el primer capítulo de la investigación; se describe la realidad problemática, en el cuál se puntualiza el impacto de la Gestión de tiempo en estudios ya realizados por autores de tesis, gerentes de empresas, en libros, etc. Así como, se describe características del proceso de abastecimiento en la UGEL – Pataz. Luego, se establece la formulación del problema, justificación, los objetivos generales y específicos.

El segundo capítulo hace referencia al marco teórico, antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos, en las que se sostendrá la presente investigación. Aquí se determina de manera más específica las etapas del Getting Things Done y de la variable Gestión de tiempo con sus respectivos procesos y metodología, conjuntamente con sus indicadores y clasificación.

En el tercer capítulo, se plasma la metodología utilizada, donde se define la variable, diseño de investigación, unidad de estudio, población, técnicas e instrumentos y, métodos y procedimientos. Utilizada para determinar la mejora de la gestión de tiempo en el área de abastecimiento de la UGEL - Pataz.

En el cuarto capítulo se definen los resultados, en el cual se describe el desenlace de la tesis y los efectos que ha tenido en la unidad de estudio; así también se analiza el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados.

En el quinto capítulo se describen la discusión de la investigación, donde se contrasta la información obtenida con los resultados de otras investigaciones consideradas en los antecedentes; finalmente, se plasman las conclusiones y recomendaciones, donde se propone una mejora de la Gestión de Tiempo para el área de abastecimiento de la UGEL – Pataz.

Palabras clave: Getting Things Done, gestión de tiempo, cuellos de botella, efectividad y proceso.

ABSTRAC

The purpose of this research is to determine if the proposal of the Getting Things Done method improves the Time Management in the supply area of the UGEL-PATAZ- 2018. For this, it has worked with four processes constituted by the General Supply Process, Process of supply of educational materials, Process of supply of stationery to the areas, and Process of payment of services, these applied to workers in the supply area. Using the Getting Things Done method will allow to increase the effectiveness of workers and reduce bottlenecks, facilitating coordination among the members of the area, allowing self-organization and, above all, keeping a worker with a high level of work performance.

In the first chapter of the investigation; the problematic reality is described, in which the impact of Time Management is pointed out in studies already carried out by thesis authors, business managers, in books, etc. As well as, characteristics of the supply process in the UGEL - Pataz are described. Then, the formulation of the problem, justification, and the general and specific objectives are established.

The second chapter refers to the theoretical framework, background, theoretical bases and definition of basic terms, which will sustain the present investigation. Here, the stages of the Getting Things Done and the Time Management variable with their respective processes and methodology, together with their indicators and classification are determined more specifically.

In the third chapter, the methodology used is defined, where the variable is defined, research design, study unit, population, techniques and instruments, and methods and procedures. Used to determine the improvement of time management in the supply area of the UGEL - Pataz.

In the fourth chapter the results are defined, in which the outcome of the thesis and the effects it has had on the unit of study are described; this also analyzes the level of compliance with the objectives set.

In the fifth chapter the discussion of the investigation is described, where the obtained information is contrasted with the results of other investigations considered in the antecedents; finally, the conclusions and recommendations are formulated, where an improvement of the Time Management for the supply area of the UGEL - Pataz is proposed.

Keywords: Getting Things Done, time management, bottlenecks, effectiveness and process.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- AEC (2018) Gestión de tiempo [En línea] Recuperado el 02/07/2018 de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-del-tiempo>
- Aguilar (2017). “Gestión de costos directos y tiempo del mejoramiento y rehabilitación de la carretera San Ignacio - puente integración” [En línea] Recuperado el 27/06/2018 de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3733/1/RE_MAEST_ING_ROMAN.AGUILAR_TIEMPO.DEL.MEJORAMIENTO_DATOS.pdf
- Albarrán y Carrera (2017). “Propuesta de mejora del tiempo de respuesta de devolución de dinero en una universidad privada de lima 2016-2017” [En línea] Recuperado el 27/06/2018 de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12637/Tesis%20-%20Roseli%20Janett%20Albarran%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alborés (2017) Gestion del Tiempo. El time management y su aplicación en la empresa actual [En línea] Recuperado el 02/07/2018 de <https://books.google.com.pe/books?id=eRx0WQl6Rn8C&pg=PA9&dq=definicion+de+gestion+de+tiempo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjUwtnun4bcAhXIs1kKHdQ1Cx4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20de%20tiempo&f=false>
- Aldavert, Vidal, Loerente & Aldavert (2016). “5S para la mejora continua” [En línea] Recuperado el 01/10/2018 de https://books.google.com.pe/books?id=uOAIDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=5+S+libro&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiV_IPKzLPeAhVJnFkKH7ACAYQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false
- Arimay (2012). Gestión del tiempo. [En línea] Recuperado el 20/07/2018 de <https://www.luisarimany.com/la-gestion-del-tiempo/>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2017). Régimen especial de contratación administrativa. Lima. Perú. [En Línea]. Recuperado el 16/10/2018 de <https://storage.servir.gob.pe//archivo/2017/Informe-Regimen-CAS-SERVIR-2017.pdf>
- Davidson, L. (2000). La gestión del tiempo. España. Editorial Prentice Hall.
- Diario Gestión (2017) El 90% de las startups en el Perú no sobreviven más de un año [En línea] Recuperado el 02/07/2018 de <https://gestion.pe/economia/90-startups-peru-sobreviven-ano-126280>
- Diario Gestión (2017). El 40% de los trabajadores del Estado está contratado vía CAS. Lima. Perú. [En Línea]. Recuperado el 16/10/2018 de <https://gestion.pe/economia/40-trabajadores-contratado-via-cas-139141>
- Flores (2016). “plan de gestión de alcance, tiempo, costos y adquisiciones de la habilitación urbana el gran sol en la provincia de Trujillo” [En línea] Recuperado el 27/06/2018 de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2365/1/RE_MAEST_ING_GRECIA.MONDRAGON_PLAN.DE.GESTION.DE.ALCANCE.TIEMPO.COSTOS.Y.ADQUISICIONES_DATOS.pdf

García (2012). "TPM - TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE" [En línea] Recuperado el 01/10/2018 de <http://www.mantenimientopetroquimica.com/tpm.html>

García (1998), "Conceptos de organización industrial" [En línea] Recuperado el 01/10/2018 de <https://books.google.com.pe/books?id=-kQWYqYS5oMC&pg=PA254&dq=definicion+Jidoka++en+espa%C3%B1ol&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiZ0P2h18zeAhXFxVvKHbo0CHMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=definicion%20Jidoka%20%20en%20espa%C3%B1ol&f=false>

González (2006) Gestión del tiempo: Incremente su productividad y eficacia personales [En línea] Recuperado el 02/07/2018 de <https://books.google.com.pe/books?id=lvvxO7MnullC&pg=PA2&dq=definicion+de+gestion+de+tiempo&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjUwtnun4bcAhXls1kKHdQ1Cx4Q6AEIOTAD#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20de%20tiempo&f=false>

INEGI (2010). "Metodología de cálculo de indicadores de Productividad laboral en la industria Manufacturera"[En línea] Recuperado el 27/06/2018 de <http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/bibliografia/7AC06BCF.pdf>

Infoautonomos (2017). Gestión del tiempo. [En línea] Recuperado el 20/07/2018 de <https://infoautonomos.eleconomista.es/habilidades-directivas/gestion-del-tiempo/>

Kanbanize (s.f). Kanban: explicación para principiantes. [En línea] Recuperado el 01/11/2018 de <https://kanbanize.com/es/recursos-de-kanban/primeros-pasos/que-es-kanban/>

Lazala (2018). "Lean Manufacturing y sus herramientas" [En línea] Recuperado el 01/10/2018 de <http://www.eoi.es/blogs/nayellymercedeslazala/2011/12/18/lean-manufacturing-y-sus-herramientas/>

Mazur G. (1993). "QFD, DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN CALIDAD" [En línea] Recuperado el 01/10/2018 de https://books.google.com.pe/books?id=fFFZPG_BZsUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Monsó (1993), Sistema de identificación y control automáticos (I) [En línea] Recuperado el 01/10/2018 de <https://books.google.com.pe/books?id=TzDgDPH1PZUC&pg=PA13&dq=definicion+Just+in+time+en+espa%C3%B1ol&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjVr4zo0MzeAhVOpFkKHZ5-BOMQ6AEIMzAC#v=onepage&q&f=false>

- Pfeiffer (2017). “Hábitos de comunicación y organización de la información asociados a la gestión del tiempo y su relación con la productividad de directivos de empresas en 15 distritos de lima” [En línea] Recuperado el 27/06/2018 de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9760/Pfeiffer%20Le%C3%B3n%20H%C3%A1bitos%20de%20comunicaci%C3%B3n%20y%20organizaci%C3%B3n%20de%20tiempo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rajadell & Sánchez (2010). ” LEAN MANUFACTURING - La evidencia de una necesidad “ [En línea] Recuperado el 01/10/2018 de <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479789671.pdf>
- Reverón (2015). “Gestión de tiempo” [En línea] Recuperado el 27/06/2018 de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA%20GESTION%20DEL%20TIEMPO.pdf;sequence=1>
- Sánchez (2017) Qué es GTD: el método que revolucionará tu vida [En línea] Recuperado el 02/07/2018 de <https://jordisanchez.info/que-es-gtd/>
- Thinkwasabi (2009). GTD Facil (I). [En línea] Recuperado el 20/07/2018 de <http://thinkwasabi.com/gtd-facil-i/>
- Turla, P. Y Hawkins, k. (2002). Como usar tiempos con eficacia y productividad. España. Editorial Deusto.